



ITIL® 4 FOUNDATION
De un vistazo

**› DONDE COMIENZA
SU VIAJE HACIA
LA EXCELENCIA
DEL SERVICIO
DE TI**

peoplecert.org/ITIL-4



¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN ITIL 4 FOUNDATION?

Todo viaje comienza con un paso. Inicie el suyo con ITIL 4 Foundation, la certificación esencial para la excelencia en la gestión de servicios de TI. ITIL 4 Foundation introduce un modelo operativo integral para la creación, entrega y mejora continua de productos y servicios habilitados por la tecnología. Este curso le ayudará a adquirir las habilidades necesarias para prosperar en la moderna economía de servicios.

DE UN VISTAZO



Módulo principal
para comenzar



Adecuado para
cualquier etapa
profesional



Globalmente aceptada
en el mercado



Examen disponible
en 11 idiomas



Opciones flexibles de
aprendizaje en línea

BENEFICIOS CLAVE

› Certificación reconocida por el sector

Demuestre su capacidad para sobresalir en la gestión de servicios de TI esenciales y para realizar tareas críticas sobre el terreno.

› La primera opción de los empleadores

Certifique su experiencia en la gestión de los servicios de TI, lo que lo convertirá en la opción preferida para los roles de gestión y soporte de los servicios de TI.

› Nuevas oportunidades profesionales

Progrese en su carrera profesional en TI con una certificación de ITIL que le abrirá las puertas a nuevos roles y oportunidades de vanguardia en el cambiante panorama tecnológico.

¿QUÉ APRENDERÁ?

› Conceptos clave de la gestión de servicios

Conozca los conceptos fundamentales de la gestión de servicios. ¿Qué define un servicio? ¿Cuáles son sus componentes? ¿Cuál es su valor para las partes interesadas?

› El sistema de valor del servicio

Descubra el marco de referencia que le ayudará a crear, entregar y gestionar servicios, incluida la cadena de valor del servicio, los principios rectores y la gobernanza.

› Cuatro dimensiones de la gestión de servicios

Explore las cuatro dimensiones de una gestión de servicios eficaz: organizaciones y personas, información y tecnología, socios y proveedores, y flujos y procesos de valor.

› Principios guía

Desarrolle una mentalidad para adoptar las prácticas de ITIL y adaptarlas a sus necesidades específicas con los siete principios guía de ITIL 4.

› Cadena de valor del servicio

Entienda cómo la cadena de valor del servicio ayuda a las organizaciones a crear valor al optimizar sus actividades y recursos.

› Prácticas de ITIL

Emplee las prácticas de ITIL 4 para habilitar métodos de trabajo alineados con su estrategia empresarial, lo que mejora el proceso de desarrollo de servicios y apoya a los usuarios.

› Métricas e indicadores de rendimiento clave

Comprenda la importancia de definir y seguir las métricas y los KPI para medir el rendimiento y la eficacia de los servicios de TI.

› Mejora continua

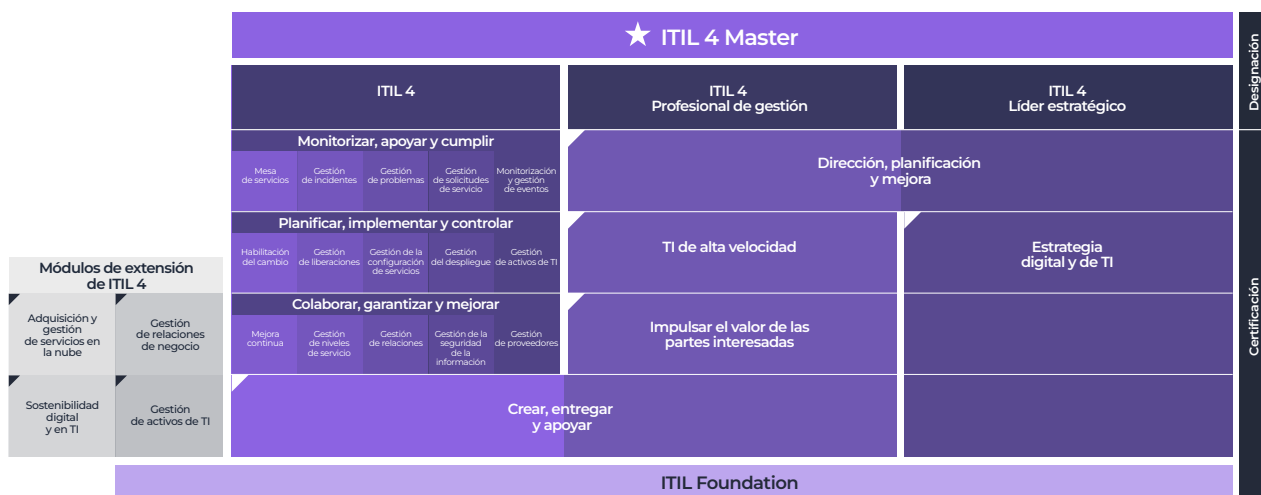
Céntrese en el concepto central de ITIL 4 de mejora continua y en las formas en que las organizaciones pueden reproducir y adaptar sus procesos y servicios.

› Acuerdo de niveles de servicio

Estudie el rol de los acuerdos de nivel de servicio en la definición y la gestión de la calidad del servicio, y el rol de la gestión del nivel de servicio en este contexto.

ITIL OFICIAL 4 ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN

Comience con ITIL 4 Foundation



ITIL Foundation es un requisito previo para cualquier certificación de ITIL 4, excepto para los módulos de extensión Adquisición y gestión de servicios en la nube y Sostenibilidad digital y en TI, que no tienen requisitos previos.

ITIL 4 Profesional de gestión se otorga cuando se obtienen las certificaciones Crear, entregar y apoyar, Impulsar el valor de las partes interesadas, TI de alta velocidad y Dirección, planificación y mejora.

ITIL 4 Líder estratégico se otorga cuando se obtienen las certificaciones Estrategia digital y de TI y Dirección, planificación y mejora.

ITIL 4 Gerente de prácticas se otorga cuando se obtienen la certificación Crear, entregar y apoyar y a) cualquiera de las CINCO certificaciones basadas en prácticas, o bien, b) cuando se obtiene la certificación Crear, entregar y apoyar y UNA certificación de los cursos preempaquetados: Monitorizar, apoyar y cumplir; Planificar, implementar y controlar o Colaborar, garantizar y mejorar.

ITIL 4 Master es la designación más alta, que se otorga cuando se obtienen las designaciones ITIL Gerente de prácticas, Profesional de la gestión y Líder estratégico.

OBJETIVOS DEL CURSO

Obtenga los conocimientos para impulsar la transformación digital

Aumente su capacidad para mejorar los procesos organizativos

Fomente una mejor colaboración en los equipos

Logre una mayor transparencia entre los equipos de operaciones y desarrollo de TI

Habilite la automatización y agilice los flujos de trabajo

Integre y aproveche las nuevas tecnologías y prácticas de forma eficaz

INFORMACIÓN SOBRE EL EXAMEN



40 preguntas de opción múltiple



60 minutos



A libro cerrado



Mínima nota de aprobado: 65 %



Sin requisitos previos



Renovación de la certificación cada 3 años

Comience su recorrido de ITIL hoy mismo
y progrese en su carrera profesional
peoplecert.org/ITIL-4-Foundation



PeopleCert es el líder global en el sector de la certificación, con una cartera de productos de marcos de referencia de las mejores prácticas y certificaciones que incluyen ITIL® y DevOps Institute para TI y transformación digital, y PRINCE2® para gestión de proyectos, programas y portafolios, así como cualificaciones de idiomas a través de LanguageCert.

Nuestras certificaciones se entregan en todo el mundo y capacitan a las personas y las organizaciones para obtener lo máximo de su capacidad, mejoran la eficiencia de las organizaciones y convierten en realidad sus ambiciones en la vida a través del aprendizaje.

peoplecert.org | info@peoplecert.org

